Contact Center as a Service (CCaaS)

Integrado com Teams

IBM Cloud

Target

- Centros de contacto de 10 a milhares de agentes.
- Instituições financeiras, bancos, cooperativas de crédito.
- Organizações de saúde.
- Governos local e estatal.
- Serviço ao cliente, apoio técnico e centros de ajudaa

Casos de utilização

- Agentes híbridos e remotos.
- Simplificar a migração para a nuvem.
- Acrescentar chat, SMS e redes sociais. Auto-serviço e serviço ao vivo. Cumprimento e gravação. Comunicações de saída.
- Supervisionar e formar agentes. Optimização orientada por dados.

Características e funcionalidades

A Enghouse CCaaS oferece a máxima flexibilidade operacional como Centro de Contacto em Nuvem, proporcionando a mais ampla gama de capacidades na indústria, todas acessíveis através de uma interface intuitiva baseada na Web.
Beneficie de: escalabilidade instantânea, fiabilidade, segurança e certeza de custos ao mesmo tempo que aumenta o seu ritmo de inovação.

- UCaaS integrada com equipas da Microsoft.
- Certificação ISO27001 para segurança de dados.
- Omni-canal de voz, e-mail, chat, SMS, redes sociais.
- Roteamento inteligente e conformidade com o nível de serviço.
- Auto-serviço avançado, voz, linguagem natural e inteligência artificial.
- Relatórios em tempo real e painéis de agente/supervisor.
- Gravação de chamadas e ecrãs multicanal, gestão da qualidade e inquéritos.
- Comunicações de saída baseadas em listas.
- Acesso a agentes, supervisores e outras funções com base em gadgets
- Vasta gama de integrações avançadas de terceiros através de APIs abertas.

Benefícios

- Segurança de dados certificada.
- Continuidade empresarial integrada.
- Flexibilidade operacional.
- Oferece a possibilidade de escolher o canal.
- Actualizações constantes.
- Usar qualquer UC, PBX, Softphone
- Escalabilidade inigualável.
- Elevada fiabilidade.
- Desdobramento rápido.
- Libertar o departamento de TI.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 27001 SGS

Ingresa a **www.EnghouseInteractive.es/pt-br**
Contáctanos en: **contact.spalat@enghouse.com**

Enghouse Interactive